



Septiembre 2011

ESTADO DE CALIFORNIA
DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR
OFICINA DE REPARACIONES AUTOMOTRICES

PROGRAMA DE ASISTENCIA AL CONSUMIDOR

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué es el Programa de Asistencia al Consumidor?

El Programa de Asistencia al Consumidor (Consumer Assistance Program o CAP) está administrado por la Oficina de Reparaciones Automotrices (Bureau of Automotive Repair o BAR) y su objetivo es mejorar la calidad del aire de California. A través del CAP, un consumidor puede retirar un vehículo calificado y recibir \$1000 o \$1500 si el consumidor reúne los requisitos de elegibilidad por ingresos bajos. Además, el CAP brinda ayuda económica de hasta \$500 a los consumidores que poseen un vehículo que no pasa el examen de smog bienal (año por medio) para que puedan realizar reparaciones relacionadas con las emisiones.

¿De qué manera puedo cumplir los requisitos para recibir ayuda económica para reparar mi vehículo?

Si su vehículo no pasa el examen de smog bienal (año por medio) y usted reúne los requisitos de elegibilidad por ingresos, puede recibir hasta \$500 para realizar reparaciones relacionadas con emisiones. Se requiere un copago de \$20, que se aplicará para el diagnóstico y las reparaciones relacionadas con emisiones. En la solicitud del CAP, se enumeran todos los requisitos de elegibilidad.

¿Cualquiera persona puede retirar un vehículo a través del CAP?

Puede retirar su vehículo en cualquier momento y por cualquier motivo si usted o el vehículo reúnen los requisitos de elegibilidad. Si se aprueba, puede retirar el vehículo por \$1000 o \$1500 si usted reúne los requisitos de elegibilidad por ingresos.

¿Cómo solicito los servicios del CAP?

Antes de retirar o reparar su vehículo, debe completar y presentar una solicitud. Para obtener una solicitud del CAP, con los requisitos de elegibilidad del programa, visite www.smogcheck.ca.gov o comuníquese con el Centro de Información para Consumidores del Departamento de Asuntos del Consumidor (Department of Consumer Affairs o DCA) al **800.952.5210**.

¿Cuándo me notificarán?

En general, las solicitudes se procesan en un plazo de 7 a 10 días hábiles. Sin embargo, el procesamiento de solicitudes acelerado está disponible en cualquiera de las 12 oficinas de BAR en el estado. Para saber dónde se encuentra la oficina regional de la BAR más cercana, comuníquese con el Centro de Información para Consumidores del Departamento de Asuntos del Consumidor al **800.952.5210**.

Si la aprueban, ¿qué sucede luego?

Si la aprueban, recibirá una carta oficial de elegibilidad y una lista de "Preguntas frecuentes," en donde hallará instrucciones específicas sobre cómo retirar o reparar su vehículo.

¿Puedo retirar o reparar mi vehículo con cualquier desmantelador o taller de reparación?

No, debe retirar o reparar su vehículo con un desmantelador o en una estación Gold Shield que tenga contrato con la BAR. No retire ni realice reparaciones en su vehículo antes de tener la aprobación para participar y de recibir la carta oficial de elegibilidad de parte del CAP. Antes de retirar o realizar reparaciones, debe solicitar la aprobación y recibir la carta oficial de elegibilidad del CAP. Cuando le notifiquen que su solicitud ha sido aprobada y reciba la carta de elegibilidad, puede usar los servicios del CAP.

¿Dónde puedo encontrar un desmantelador?

Hay lugares de desmantelación en todo el estado de California. Puede obtener una lista de desmanteladores autorizados para retirar su vehículo a través del CAP en el Internet, en el enlace del Programa de Asistencia al Consumidor (CAP) ubicado en la sección "Soluciones rápidas" en www.smogcheck.ca.gov, o llamando al Centro de Información para Consumidores al **800.952.5210**.

¿Dónde se encuentran las estaciones Gold Shield?

Hay estaciones Gold Shield en todo el estado de California. Puede obtener una lista de estaciones Gold Shield autorizadas para reparar su vehículo a través del CAP en Internet, en el enlace del Programa de Asistencia al Consumidor (CAP) ubicado en la sección "Soluciones rápidas" en www.smogcheck.ca.gov, o llamando al Centro de Información para Consumidores al **800.952.5210**.

¿Qué es una estación Gold Shield?

Las estaciones Gold Shield son estaciones con licencia para realizar exámenes de smog. A diferencia de una estación de prueba y reparación que realiza el examen de smog, estas estaciones pueden reparar vehículos aprobados que recibieron la ayuda económica del CAP para realizar reparaciones relacionadas con emisiones. Además, a diferencia de una estación Test-Only (solo de prueba), también pueden realizar inspecciones y reparaciones de vehículos dirigidos.

¿Los precios que cobran las estaciones Gold Shield están regulados por la BAR?

Los dueños y el funcionamiento de las estaciones Gold Shield son independientes. Los precios que cobran a los consumidores no están regulados por la BAR. Por lo tanto, los consumidores deben buscar y comparar precios antes de seleccionar una estación Gold Shield para reparar su vehículo.

¿Cómo me comunico para obtener información adicional?

Para obtener información adicional, visite www.smogcheck.ca.gov o comuníquese con el Centro de Información para Consumidores (Consumer Information Center o CIC) del Departamento de Asuntos del Consumidor, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:50 p. m. al **800.952.5210**.

Aviso: Las oficinas estatales permanecen cerradas los sábados y domingos, y todos los feriados estatales.